748/06

Den 15. maj 2006 blev i sag nr. 67.112:

xxxxx xxxxxxxxx xxxx
xxxxxxxxxxx xxxx x
xxxx xxxxx

mod

Danske Forsikring
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har tegnet Familiens Basisforsikring i Danske Forsikring, klager over selskabets afvisning af at yde totalskadeerstatning for diverse beklædningsgenstande/tekstiler, som blev sodskadet i forbindelse med en brand i klagerens hjem den 14/12 2004.

Selskabet har betalt for vask/rens af de beskadigede genstande. Selskabet har afvist at udbetale totalskadeerstatning med henvisning til, at effekterne er bragt i næsten samme stand som før skaden.

Det fremgår af sagen, at afvaskningen/rensningen af de beskadigede effekter blev foretaget af Skadeservice Danmark. Klageren var utilfreds med det udførte arbejde, idet hun - ifølge eget udsagn - fik forgiftningssymptomer af dampene fra tøjet. Sammen med selskabets skadekonsulent udfærdigede hun derfor en liste over beskadigede beklædningsgenstande/tekstiler, som hun ønskede erstattet. Effekternes samlede værdi blev opgjort til over 40.000 kr.

Foranlediget af klagerens utilfredshed rettede selskabet henvendelse til Skadeservice Danmark, der ved skrivelse af 18/5 2005 fremkom med følgende bemærkninger:

"Som alle andre brandskader af denne størrelse er diverse løsøregenstande renset og afvasket. Dette inkluderer også alle tekstiler, det vil sige tøj og beklædningsdele.

Tøjet er blevet vasket på normal vis og rensetøj er sendt på renseri.

Alle brandskader behandles på samme metode og der er ikke kendt til allergiske reaktioner på det renoverede tøj før. Yderligere har vi ikke på noget tidspunkt fået oplyst at forsikringstager er allergisk overfor visse vaskepulverprodukter. Vi er blevet oplyst at forsikringstager er allergisk overfor tobaksrøg men intet andet."

På baggrund heraf afviste selskabet at yde totalskadeerstatning for de omhandlede beklædningsgenstande/tekstiler, hvilket blev meddelt klageren ved skrivelse af 21/6 2005. Sagen blev herefter indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har over for nævnet påstået selskabet tilpligtet at anerkende, at det er forpligtet til at udbetale totalskadeerstatning i overensstemmelse med den af hende og selskabets konsulent udarbejdede skadeopgørelse. Til støtte herfor har klageren bl.a. anført, at den stedfundne rensning har medført, at hun reagerer med forgiftningssymptomer. Ifølge klageren lugter tøjet af organiske opløsningsmidler eller naftalin. Endvidere har hun anført, at hun af selskabets skadekonsulent fik oplyst, at 'det hele ville blive erstattet'.

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 26/7 2005 bl.a. anført:

"Danske Forsikring har betalt for at få effekterne vasket/renset. Efter vores opfattelse kan den omstændighed, at klager angiveligt ikke kan tåle de anvendte vaske/rensemidler ikke bevirket, at hun dermed skulle have krav på totalskadeerstatning. Effekterne er brag i væsentlig samme stand, som før skaden, og selskabet har ved at afholde denne udgift opfyldt sine forpligtelser overfor klager.

…

Klager gør overfor nævnet gældende, at skadekonsulent E.L. skulle have lovet klager totalskadeerstatning. Det er ikke korrekt. E.L. har blot sagt til klager, at vi dækker efter vilkårene.

På det foreliggende grundlag kan vi ikke tilbyde at udbetale yderligere erstatning."

Hertil har klageren i skrivelse af 9/8 2005 til nævnet bl.a. bemærket:

"Første gang jeg kontaktede E.L. i foråret, fordi jeg reagerede voldsomt på de lugte, omtalte tøj udsendte, ringede han ind til ledelsen i forsikringen for at høre om de ville dækket dette. Da vi talte sammen senere kunne han bekræfte at jeg ville få tøjet erstattet. …

Det handler ikke om allergisk reaktion. Efter rensning i Skadeservice Danmark udsender stofferne så stærke dufte at de fleste bliver generet heraf. Mine gæster har reageret og har heller ikke kunnet udholde samme dufte. Jeg selv fik meget alvorlige forgiftningssymptomer efter nogle uger.

Jeg har haft tøjet til udluftning i ugevis og vasket dette gentagne gange uden effekt."

Herefter har selskabet ladet de beskadigede effekter besigtige af ny skadekonsulent. Konsulentens bemærkninger er gengivet i selskabets skrivelse af 13/9 2005, hvoraf følgende fremgår:

"Skadekonsulent K.M.N. har nu foretaget besigtigelse, men heller ikke han kan konstatere forhold ved effekterne som gør, at vi skulle betale yderligere i erstatning til klager.

Her er skadekonsulentens kommentarer

'Der er tale om 4 flyttekasser fyldt med tøj/beklædningsgenstande samt 15 sække med tøj/tøjdyr og andre beklædningsgenstande. Disse er blevet vasket/renset af Skadeservice Danmark. Under min gennemgang af samtlige kasser og sække har jeg ikke kunne konstatere nogen mislugt fra disse ud over hvad der kan forventes af

nyvasket/nyrenset tøj. Der er således ikke konstateret 'stærke og generende' dufte fra dette tøj.

Herudover kunne det konstateres at 3 mindre sække med tøj og bl.a. vattæppe var jordslået. Dette forklares fra Skadeservice Danmarks side med at tøjet efter 1'ste aflevering til kunden af denne er blevet sat i garage. Det tøj der lugter og er jordslået er af kunden ikke blevet pakket ind eller puttet i plastsække men har ligget på selve jorden. Ved Skadeservice Danmark's afhentning af tøjet 2'nd gang var dette tøj allerede ødelagt af fugt/snavs. Skadeservice Danmark har afleveret dette i nyvasket/nyrenset stand ved 1'ste aflevering af dette.

Jeg må umiddelbart konstatere at der ikke er sket nogen fejlbehandling af omhandlede effekter fra Skadeservice Danmarks side. Tøj og beklædningsgenstande er behandlet som dette sker under normale forhold ligesom der er benyttet den normale sæbe og skyllemiddel ved nævnte effekter'."

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger ved skrivelse af 12/11 2005. Nævnet har den 18/11 2005 fra klageren modtaget en liste med en lang række yderligere effekter, som hun tillige ønsker erstattet. Effekterne er ifølge klageren prissat efter samme principper, som selskabets skadekonsulent benyttede.

Efterfølgende har nævnets sekretariat anmodet selskabet om at indhente en erklæring fra skadekonsulent E.L. Selskabet har ved skrivelse af 3/2 2006 meddelt sekretariatet, at konsulenten er langtidssygemeldt. Samtidig har selskabet dog henvist til, at det tidligere har indhentet konsulentens kommentarer til sagen, og at han på det kraftigste bestrider, at han skulle have givet klageren tilsagn om dækning af tøjet.

Nævnet har den 27/2 2006 modtaget erklæring af 21/2 2006 fra klagerens egen læge. Af erklæringen fremgår:

"I forbindelse med denne klagesag kan jeg fortælle følgende:

P.B. ringede til mig mandag den 4 april 2005. Hun fortalte, at hun i weekenden havde haft kontakt til lægevagten flere gange på grund af voldsom svimmelhed. Svim-

melheden var kommet over nogle dage, men var blevet helt slem i weekenden og hun havde været ved at falde om flere gange. Lægevagten havde sagt, at der var en lille mulighed for, at det kunne dreje sig om en blodprop i hjernen og instruerede hende om at ringe til mig mandag morgen. Hun fortalte, at hun om søndagen havde fået mistanke om, at svimmelheden skyldtes dampene fra en stor mængde tøj, som hun havde fået renset efter en brand, og hun havde nu fjernet dette tøj. Hendes beskrivelse af svimmelheden svarede ikke til nogen blodprop, men det virkede sandsynligt, at svimmelheden kunne stamme fra dampene, og vi aftalte at se tiden an,, nu da tøjet var væk. Det skal endvidere nævnes, at P.B. aldrig før eller siden har klaget til mig over svimmelhed, og at hun ikke lider af sygdomme, der kan forårsage svimmelhed."

Hertil har selskabet i skrivelse af 2/3 2006 til nævnet bemærket:

"Vi bestrider ikke, at klager P.M.B. kan have haft forgiftningssymptomer, og vi bestrider heller ikke, at dette kan skyldes det nyrensede/nyvaskede tøj.

Tøjet var imidlertid renset/vasket på helt normal vis og med de sædvanlige vaske/rensemidler. Vi finder ikke, at den omstændighed at klager eventuelt kan have haft en allergisk reaktion som muligvis kan skyldes de anvendte vaske/rensemidler på nogen måde kan begrunde, at Danske Forsikring skulle være forpligtet til at udbetale totalskadeerstatning for tøjet. Vi tillader os i den forbindelse at henvise til Ankenævnets afgørelse i sag nr. 42.910."

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i skrivelser til nævnet.

Nævnet har fået forelagt enkelte af de omhandlede beklædningsgenstande/tekstiler.

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"**7 Erstatningsopgørelse**

7.1 *Erstatningen skal så vidt muligt stille sikrede i samme økonomiske situation, som umiddelbart før skaden fandt sted. Danske Forsikring kan vælge mellem følgende måder at erstatte tabet:*

7.1.1

Sætte genstanden i væsentlig samme stand som før skaden.

Danske Forsikring betaler, hvad det koster at lade genstanden reparere. Ved 'væsentlig samme stand' forstås, at genstanden i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for den sikrede som før skaden. Hvis reparationsudgiften udgør mere end 50 % af nyværdien på skadestidspunktet, skal Danske Forsikring opgøre erstatningen efter punkt 7.1.3 eller 7.1.4 …

7.1.4

I øvrigt udligne det lidte tab kontant.

For genstande, der er indkøbt som nye, er mindre end 2 år gamle og i øvrigt er ubeskadigede, erstattes med genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande.

For genstande, der er mere end 2 år gamle, købt som brugte eller i forvejen beskadigede, fastsættes erstatningen til genanskaffelsesprisen for tilsvarende nye genstande med rimeligt fradrag for værdiforringelse som følge af alder, brug, nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder. Fradrag som følge af alder eller brug m.v. gøres dog kun, såfremt nytteværdien var væsentligt nedsat før skaden. Er genanskaffelse undtagelsesvis praktisk umulig, og må genanskaffelsesprisen derfor fastsættes med udgangspunkt i, hvad det koster at fremstille en tilsvarende genstand, er Danske Forsikring ikke forpligtet til at udbetale mere, end hvad en ny genstand, det er nærliggende at sammenligne den beskadigede eller stjålne med, kan anskaffes for."

Nævnet udtaler:
Nævnet har gennemgået de tilsendte beklædningsgenstande og finder, at genstandene er bragt i væsentligt samme stand som før skaden.

Herefter, og da nævnet i øvrigt ikke finder det godtgjort, at der er givet klageren tilsagn om at yde totalskadeerstatning,

b e s t e m m e s :

_____

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen
formand